



Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C.

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD

Oficio No. CPIC-01/2012

Chihuahua, Chih. a 13 de enero de 2012

Marcela Medina
Vinomex, S.A. de C.V.
PRESENTE

Se hace referencia a la queja recibida el pasado mes de noviembre, relativo al servicio "Cuantificación de Cobre", que a la letra dice "La persona que recibe muestras no entendía lo que pedíamos, le hace falta conocimientos de química; nos hicieron batallar para calcular el precio; el análisis fue incorrecto y el gasto en vano; me hicieron dar 4 vueltas para solucionar todo eso".

Al respecto, el Programa Institucional de la Calidad, a través del procedimiento de atención a quejas del cliente, dio la atención adecuada a su queja, de manera que se verificó la aceptación del servicio, el proceso y el resultado del análisis, obteniendo lo siguiente:

- Se solicitó cuantificación de cobre en una muestra de licor, además de la cuantificación de algún otro tipo de compuesto de cobre, a lo cual se le comentó que sólo se puede cuantificar cobre total. Dado que la conversación fue telefónica, al pagar el servicio por anticipado se dio por sentado la conformidad del servicio.
- Se tiene evidencia objetiva de que el resultado del análisis es correcto. Para ello, se verificó lo siguiente: se cuenta con las curvas de calibración correctas, los datos de salida del equipo fueron ratificados, las dos muestras analizadas se hicieron por duplicado y existió una supervisión adecuada. (Se anexan resultados).
- Las visitas realizadas al CIMAV, fueron eventos fuera de control del Centro ya que el cheque con el que se realizó el pago fue rechazado debido a la ilegibilidad de la banda.

Por lo anterior se le notifica la no procedencia de la queja, ya que todo el proceso fue realizado conforme a los procedimientos de calidad establecidos y en base a las normas ISO 9001 e ISO/IEC 17025.

No obstante lo anterior, de persistir algún malestar respecto al resultado del análisis solicitado, estamos en la mejor disposición de atenderle.

Sin otro particular que agradecer su participación, quedamos a sus órdenes.

Atentamente

Lic. Cecilia Miranda Silva

Coordinadora del Equipo
de Satisfacción al Cliente

Ing. Melany Guzmán Velderrain

Coordinadora del programa
Institucional de la Calidad