



Formato de atención de quejas, trabajo no conforme o desvío a las políticas y procedimientos del sistema (incluye acciones correctivas)

Identificación: FOR-GC-007

Revisión: 0

AOXLAB S.A.S

Inicio de vigencia: 2017/08/01

Formato de atención de quejas, trabajo no conforme o desvío a las políticas y procedimientos del sistema (incluye acciones correctivas)
FOR-GC-007

⁽³⁾ Almacenamiento del registro: http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/		⁽¹⁾ Consecutivo No. :	001-2018
⁽⁴⁾ Queja <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input type="checkbox"/> Desviación <input checked="" type="checkbox"/> Fuente: Revisión de registros rutinarios		⁽²⁾ Fecha de registro:	2018-01-15
⁽⁵⁾ Nombre y/o firma de quien registra: Nataly Botero Rivera - Responsable de calidad			

⁽⁶⁾ Datos de la persona que manifestó la queja o identificó el trabajo no conforme (no aplica cuando proviene de una auditoría o revisión):

Nombre:	Domicilio:
Teléfono/Fax:	Correo-e:
Servicio donde se originó (si aplica):	

⁽⁷⁾ Descripción de los hechos (o hacer referencia a un informe):

Se encontro durante la revisión de los registros de la fecha 2017/07/11 consecutivo N°. 5, correspondiente a los ensayos microbiológicos concretamente en el FOR-TC-017 "Formato para el control de uso de los equipos del área de microbiología", que en los campos de hora de inicio y final de incubación no se estaban cancelando deacuerdo al procedimiento PRO-GC-003. Asi mismo en este formato en el campo de método y/o técnica se estaba colocando comillas, Lo cual no constituye una información concreta respecto al método y/o técnica del ensayo

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Área de microbiología

Documentos evidencia anexos: FOR-TC-017 "Formato para el control de uso de los equipos del área de microbiología"

Procedente/tipo:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C	Impacto: No es procedente, no afecta los resultados del laboratorio
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Nataly Botero Rivera		Fecha: 2018/01/15

⁽⁸⁾ Corrección a aplicar (En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente) :

NO APLICA

Responsable(s):	Fecha de aplicación:
¿Fue efectiva la corrección?:	Aprobó:

⁽⁹⁾ Causa(s) raíz que originó(arón) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad):

Porque no lleno adecuadamente los formatos? La analista de microbiología no sabia como diligenciar adecuadamente los formatos

Porque la analista de Microbiología no sabia? No se le informo y no sabia de la existencia del PROC-GC-003

Porque la analista de Microbiología no sabia de la existencia del PRO-GC-003? No Se a socializado con todo el personal del laboratorio el PROC-GC-003

Porque el PROC-GC-003 no especifica el uso de comillas? Por que no se a realizado una revisión detallada del PROC-GC-003

Porque no se ha realizado una revisión detallada del PROC-GC-003? Por que apenas se esta implementando el sistema y no se ha validado el documento

Responsable(s) de la investigación: Líder de calidad/ Analista de microbiología	Fecha de investigación: 2018-01-15
Técnica usada: 5 Porqués	
Participantes: Nataly Botero, Líder de calidad/ Laura Londoño, Analista de microbiología	Coordinador: Nataly Botero Rivera

Observaciones o conclusiones:

⁽¹⁰⁾ Acción(es) correctiva(s) a implantar:

Lista de acciones factibles a implantar:

1. Modificar el documento PROC-GC-003 para incorporar la prohibición del uso de comillas en el diligenciamiento de formatos y describir detalladamente el procedimiento cuando un campo no se diligencia en el registro, esta tarea queda a cargo la responsable de calidad para el día 2018/01/23
2. Realizar una socialización de la modificación del PROC-GC-003 con todo el personal del Laboratorio, esta tarea queda la responsable de Calidad el día 2018/01/26
3. Realizar una capacitación formal de como se debe registrar adecuadamente los formatos de acuerdo a la nueva versión del documento PROC-GC-003, esta tarea queda la responsable de Calidad el día 2018/01/26
4. Realizar una evaluación de la eficacia de la capacitación en la elaboración de registros, esta tarea queda la responsable de Calidad el día 2018/01/26

Opción(es) seleccionada(s) a implantar:

1. Modificar el documento PROC-GC-003 para incorporar la prohibición del uso de comillas en el diligenciamiento de formatos y describir detalladamente el procedimiento cuando un campo no se diligencia en el registro
2. Realizar una socialización de la modificación del PROC-GC-003 con todo el personal del Laboratorio
3. Realizar una capacitación formal de como se debe registrar adecuadamente los formatos de acuerdo a la nueva versión del documento PROC-GC-003
4. Realizar una evaluación de la eficacia de la capacitación en la elaboración de registros

Responsable(s) de implantarla: Esta tarea queda la responsable de Calidad

Fecha(s) compromiso de implantación (% avance): 2018/01/26 (100%)

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera
---	------------------------------

Observaciones: NO APLICA

¿Es requerida una auditoría de seguimiento? Si No

⁽¹¹⁾ Plan de auditoría (si aplica):

NO APLICA

Responsable(s) de aplicar la auditoría: N.A	Fecha de auditoría: N.A
---	-------------------------

Cierre de queja o trabajo no conforme

⁽¹²⁾ Aprobó:	Fecha de cierre: 2018/01/15
Nombre y firma	