



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

Identificación: FOR-GC-007
Revisión: 1
Inicio de vigencia: 2018/01/16

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
(2) Fecha de registro: 2018-01-16

(4) Queja: Trabajo no conforme X Desviación Fuente:

(5) Nombre y/o firma de quien registra: Nataly Botero Rivera

(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: Laura Victoria Londoño Sánchez Domicilio: Calle 32F # 74b-122
Teléfono/Fax: 4-11-79-07 Correo-e: analisis2@aoxiab.com
Servicio donde se originó (si aplica):

(7) Descripción de la queja o trabajo no conforme (o hacer referencia a un informe):
Durante la revisión de los resultados obtenidos durante la ronda 2 del año 2017 del ensayo del interlaboratorio LGC se detectaron los siguientes trabajos no conformes:

Parametro	Resultado Obtenido (UFC)	Resultado esperado(UFC)	Z Score
Recuento total de aerobios mesofilos	1.200.000	9.000	6.07
Levaduras	102.000	1.730	5.05
mohos	5.000	429	3.05
Bacterias Acido lácticas	1.075.000	3.707	7.04

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Microbiología

Documentos evidencia anexos: Resultado de la evaluación de la ronda interlaboratorio

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	Impacto: confiabilidad de los resultados de microbiología	Se Disminuye la
No procedente:	¿por qué?			Evaluó: Yasmin Lopera	Fecha: 2018/01/16

Corrección y acciones correctivas

(8) Corrección a aplicar (En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente) :
Se enviara a calibrar la pipeta y se revisara que otro equipo falta por calibración oportuna para evitar que se afecten los resultados de los análisis.

Responsable(s): Nataly Botero Rivera (Líder de calidad) Fecha de aplicación: Continuo durante el año

¿Fue efectiva la corrección?: Si fue efectiva, así se dara mas confiabilidad en los resultados Aprobó: Yasmin Lopera

(9) Causa(s) raíz que originó(aron) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad):
Por qué los resultados no fueron los esperados? Porque hubo problemas de exactitud
Por qué hubo problemas de exactitud? Porque la pipeta no estaba funcionando adecuadamente
Por qué la pipeta no estaba funcionando adecuadamente? Porque no estaba calibrada
Por qué no estaba calibrada? Porque no estaba realizada la verificación intermedia
Por qué no se estaban realizando las verificaciones intermedias? Porque no se presento control sobre el calendario de verificaciones intermedias

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero Rivera Fecha de investigación: 2018/01/16

Técnica usada: 5 porqué?

Participantes: Yasmin Lopera, Directora técnico, Laura Londoño, Anlista de microbiología, Ferney Ruiz, Líder del laboratorio, Nataly Botero Rivera Líder de calidad, Dario Pardo, Asesor Sistema De gestión de la calidad

Observaciones o conclusiones: Se concluye que se uso una pipeta que se encontraba fuera de calibración, lo cual afecta las diluciones realizadas para la concentraciones requeridas en el procedimiento LGC

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

Lista de acciones factibles a implantar:

Acciones a implementar	Fecha pactada	Fecha seguimiento	Se realizó Si/No	Quien realiza la acción	Observaciones
1. Rotular la pipeta HF 10862 como fuera de servicio hasta que esta sea calibrada	2018/01/16	2018-03-05	Si	Líder del laboratorio/ Líder de calidad	N.A
2. Solicitar el mantenimiento y calibración de las pipetas del laboratorio	2018-01-22	2018-03-05	Si	Líder del laboratorio/ Líder de calidad	N.A
3. Asignar las repsonsabilidades para llevar acabo la verificacion intermedia de los equipos durante el año de acuerdo al mantenimiento y calibración d ellos equipos	2018-01-24	2018-02-19	Si	Líder del laboratorio/ Analista de microbiología	N.A
4. Realizar las verificaciones intermedias de los equipos	2018-02-19	2018-02-19	Si	Analistas de Físico química/ Analista microbiología	N.A
5. Capacitación de mantenimiento, uso y control de equipos y calificaciones intermedias de los equipo, evaluación de la capacitación	2018-03-06	2018-03-06	Si	Líder de calidad	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: 1. Rotular la pipeta HF 10862 como fuera de servicio
2. Solicitar el mantenimiento y calibración de las pipetas del laboratorio
3. Asignar las repsonsabilidades para llevar acabo la verificacion intermedia de los equipos durante el año de acuerdo al mantenimiento y calibración de los equipos
4. Realizar las verificaciones intermedias de los equipos

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva, los equipos están siendo calibrados y verificados oportunamente. Aprobó:


Observaciones: Los analistas revisan antes de realizar los analisis la calibración, mantenimiento y verificación de los equipos

¿Es requerida una auditoría de seguimiento? Si No X

(11) Plan de auditoría (si aplica):
NO APLICA

Responsable(s) de aplicar la auditoría: NO APLICA Fecha de auditoría: NO APLICA

Cierre de queja o trabajo no conforme

(12) Aprobó: 
Nombre y firma Fecha de cierre: 2018/03/ 05