

	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. : 003 /2018 ⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-03-10
⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input type="checkbox"/> Desviación <input checked="" type="checkbox"/> 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:	Domicilio:
Teléfono/Fax:	Correo-e:
Servicio donde se originó (si aplica):	

⁽⁷⁾ Descripción de la queja o trabajo no conforme (o hacer referencia a un informe):
 Se evidenció que en el Formato FOR-TC-027 Formato para el transporte y salvaguardia de muestras, se estaba diligenciando de forma incorrecta la casilla de quien toma la muestra, ya que firmaba la persona que estaba recogiendo la muestra al cliente, en este caso la persona indicada para diligenciar esto es el cliente, que es el que realiza la toma de la muestra del producto y a casilla de muestra recibida en AOXLAB se debe marcar en NO.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Recepción de muestras
 Documentos evidencia anexos: FOR-TC-027 Formato para el transporte y salvaguardia de muestras

Procedente/tipo:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C	No afecta los resultados de los análisis, no es procedente
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Nataly Botero Rivera		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):
 NO APLICA

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

⁽⁹⁾ Causa(s) raíz que originó(aron) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad):
 Por que no se estaba diligenciando bien el formato? Porque no estaba claro el concepto de toma de muestra y recolección de muestra
 Por qué no estaba claro el concepto? Porque la socialización no fue muy clara
 Por qué no fue clara la socialización? Porque en la socialización del formato nos digeron que teniamos que firmar los dos primeros cuadros de recolección y toma de muestra, porque la persona de calidad no tenia claro el formato
 Si la persona de calidad no teía claro el formato, Por qué se no se socializo el formato en conjunto? Porque se creia que se estaba diligenciando de la manera correcta , no se creia que era necesario realizar una socialización conjunta
 Por qué la persona de calidad no verificó la información? Porque se presento un cambio de personal y la persona que tomo el cargo de líder de calidad se confio y no revisó los formatos anteriores, no presento la disciplina de revisar cada formato diligenciado en el laboratorio

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero Rivera	Fecha de investigación: 2018/03/10
Técnica usada: 5 por qué?	
Participantes: Laura Victoria Londoño (Analista de microbiología) y Rendón (Lider comercial)	Andi Coordinador: Nataly Botero Rivera
Observaciones o conclusiones: 1. Se va a revisar los formatos diligenciados	

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

Acciones a implementar	Fecha pactada	Fecha seguimiento	Se realizó Si/No	Quien realiza la acción	Observaciones
Se realiza la corrección para a partir de la fecha diligenciar el formato FOR-TC-027 Formato para el transporte y salvaguardia de muestras	2018-03-10	Continuo	Si	Líder de calidad	N.A

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera
Observaciones: NO APLICA	

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si	No	X
---	----	----	---

⁽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:  Nombre y firma	Fecha de cierre: 2018/03/10
---	-----------------------------