



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. : 002/2018
⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Fuente:	⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-01-27	
⁽⁵⁾ Nombre y/o firma de quien registra:		

⁽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: Laboratorio Universidad EAFIT	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):

La cliente solicitó hacer de nuevo el análisis de la muestra 1688-17, porque afirma que el resultado no se encuentra dentro del rango esperado, también solicitó la revisión de dos de los compuestos identificados en el perfil porque no correspondía la nomenclatura con el nombre.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Físicoquímica

Documentos evidencia anexos: N.A

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El producto llegó al cliente dando un resultado poco satisfactorio
No procedente:	<input type="checkbox"/> ¿por qué?	Evaluó: Fecha: 2018/01/27

Corrección y acciones correctivas

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

Se conseguirán los equipos adecuados para realizar los análisis, en este caso los beakers de grasa, ya que esto puede afectar los resultados del análisis y se dará una inducción en el uso y manejo del software para que los analistas y la Auxiliar del laboratorio lo manejen correctamente.

Responsable(s): Ferney Ruiz (Líder de laboratorio)/ Yasmin Lopera (Gerente y Directora Técnica) Fecha de aplicación: 2018/ 04/ 08

¿Fue efectiva la corrección?: SI Aprobó:

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

Creemos que el beaker no fue el adecuado para el análisis, lo cual afectó el resultado del análisis

No había suficientes tipos de beakers indicados, se debió esperar a que llegara los solicitados para el procedimiento

La nomenclatura fue incorrecta por equivocación del analista al momento de digitar los resultados

El analista se encontraba ocupado con una inducción y aplicando un método, Teniendo poca atención al momento de obtener los resultados

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero Fecha de investigación: 2018/01/27

Técnica usada: Lluvia de ideas

Participantes: Ferney Ruiz (líder del laboratorio) Coordinador: Nataly Botero Rivera

John Franco (Analista de físicoquímica)

Observaciones o conclusiones: 1. no volver a utilizar otro tipo de beaker al indicado para el procedimiento 2.El analista debe estar mas concentrado al momento de digitalizar los resultados obtenidos en los diferentes analisis

⁽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
Conseguir los beakers necesarios para realizar este tipo de análisis	2818-01-27	2818-01-27	SI	Dirección Técnica	N.A
Dar una breve inducción en el manejo del Software	2018-04-10	2018-04-14	SI	Dirección Técnica	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Implementar la cantidad de beakers adecuados

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva, no se presentaron inconvenientes con mas muestras de analisis de grasa Aprobó:

Observaciones: Se revisa que se tengan todos los equipos y reactivos necesarios para realizar los análisis

¿Es requerida una auditoría de seguimiento? Si No

⁽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: 2018/04/14