

	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: 2018-03-02

⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" 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: Ferney Ruiz	Domicilio: calle 2 F N° 74B-122
Teléfono/Fax: 411 79 07	Correo-e:

Servicio donde se originó (si aplica):

⁽⁷⁾ Descripción de la queja o trabajo no conforme (o hacer referencia a un informe):

Se encontro durante la revisión de trazabilidad de las muestras 0462-18, 0463-18, 0464-18, 0465-18, 046618 errores en el etiquetado por parte del cliente, arrojando en los analisis resultados erroneos, se hablo con el cliente pero la evidencia no fue muy clara ya que las fotografías de las muestras en el momento de registro en el sistema no fueron tomadas adecuadamente, dificultando visualizar correctamente la matriz de la muestra y el código

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Fisicoquímica

Documentos evidencia anexos: N.A

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El producto lleo al cliente dando un resultado poco satisfactorio, se verificó y el código que envió el cliente no coincide con la muestra, pero al no tener una evidencia clara no se pudo responder adecuadamente.
No procedente:	¿por qué?	
		Evalúo: Fecha: 2018/03/01

Corrección y acciones correctivas

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

Se realizó una revisión de todas las fotografías tomas por parte del Auxiliar del laboratorio y se explico de forma mas clara como es el manejo de la muestra cuando llega al laboratorio, se revisará constantemente proceso para evitar futuros errores.

Responsable(s): Ferney Ruiz (Líder de laboratorio)	Fecha de aplicación: 2018/03/ 05
---	----------------------------------

¿Fue efectiva la corrección?: las fotografías tomadas ya se puede evidenciar la muestra y la información claramente	Si fue efectiva, en	Aprobó: Nataly Botero Rivera
---	---------------------	------------------------------

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

Para qué se toma la fotografía? Para tener evidencia de la muestra
 si hay que tomarle foto a la muestra, por qué quedó desenfocada? Porque no verifico la foto
 Por qué no verificó la fotografía? Por que verificó algunas y se confió de los resultados
 Por qué se confió de las fotografías? No tiene la disciplina de verificar uno a uno cada uno de los procedimientos
 Por qué no se verificó el trabajo realizado por el Auxiliar? Le hace falta una retroalimentación del trabajo desempeñado por el auxiliar

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero	Fecha de investigación: 2018/02/01
---	------------------------------------

Técnica usada: 5 por qué?

Participantes: Ferney Ruiz (líder del laboratorio) Alexandra Sánchez (Aux. laboratorio)	Coordinador: Nataly Botero Rivera
--	-----------------------------------

Observaciones o conclusiones: 1. Se va a verificar las fotografías tomadas que con la cámara del computador no quedan las fotografías de la manera mas correcta, solicita un mejor medio para tomar las fotografías del laboratorio deben tener un seguimiento o una retroalimentación y es mas importante en los cargos nuevos
 2. La uxiliar observa
 3. Se evidencia que todos los procesos

⁽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
Se va a revisar una vez por mes las fotografías tomadas a las muestras por parte del Auxiliar	2018-03-28	cada mes	Si	Líder de calidad	N.A
Se relice una supervisión del cargo por el jefe directo	2018-03-05	Continuo	Si	Líder de laboratorio	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Se dio un mejor equipo para tomar las fotografías, para una mejor visualización de las muestras
 Se revisará de manera constante las fotografías y la información suministrada por el cliente

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva, se evidencia mejora en el proceso	Aprobó:
---	---------

Observaciones: NO APLICA

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si	<input checked="" type="checkbox"/> 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: 2018/03/ 16
---	------------------------------