

	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/~aoxlabsc/sig/	(1) Consecutivo No. : 004/2018
	(2) Fecha de registro: 2018-02-06

(4) Queja: Trabajo no conforme	<input checked="" type="checkbox"/> 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: Juan Camilo Mendieta	Domicilio:
Teléfono/Fax: 3223663599	Correo-e:
Servicio donde se originó (si aplica):	

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

Los informes de resultados (1867-17, 1890-17, 1808-17, 1807-17, 0056-18, 0053-18 a 0045-18) de análisis sensorial de vida útil, a los cuales se les estableció un límite de rechazo erróneo

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Vida útil				
Documentos evidencia anexos: Informes 1867-17, 1890-17, 1808-17, 1807-17, 0056-18, 0053-18 a 0045-18				
Procedente/tipo:	Impacto: Los resultados fueron entregados al cliente, evidenciando el error causando inconformidad			
<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>B</td> <td>C</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	
<input checked="" type="checkbox"/>	B	C		
No procedente:	¿por qué?			
Evaluó: Nataly Botero Rivera				
Fecha: 2018/02/06				

Corrección y acciones correctivas

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

Se realizó la corrección de los límites de cada uno de los parámetros sensoriales estableciendo ya que la muestra continúa con el estudio de vida útil

Responsable(s): Laura Victoria Londoño	Fecha de aplicación: 2018/02/05
¿Fue efectiva la corrección?: si, fue efectiva	Aprobó: Yasmin Lopera

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

Por qué el analista se equivocó con los resultados? Porque estaba digitalizando los resultados de 66 informes de manera consecutiva

Por qué estaba digitalizando 66 informes de manera consecutiva? Porque no se digitalizo día a día

Por qué no se digitalizo día a día? Porque no contaba con disponibilidad de tiempo

Por qué no contaba con disponibilidad de tiempo? Por la falta de planeación en el laboratorio en el periodo vacacional para analisis de estas muestras

Por qué la programación no se realizó? Porque falto preveer la situación

Responsable(s) de la investigación: Laura Victoria Londoño	Fecha de investigación: 2018/02/06
Técnica usada: 5 Por qué?	
Participantes: Laura Victoria Lodoño (microbióloga) - Ferney Ruiz (Líder del laboratorio)	Coordinador: Nataly Botero Rivera (Líder de calidad)

Observaciones o conclusiones: Digitalizar informes día a día y preveer los tiempos de entrega de los resultados.

(10) Acción(es) correctiva(s) a implantar:					
Acciones a implementar	Fecha pactada	Fecha seguimiento	Se realizó Si/No	Quien realiza la acción	Observaciones
Digitalizar los informes día a día	2018-02-06	continuo	Si	Dirección Técnica	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Digitalizar los datos en el momento de realizar los análisis

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva	Aprobó:
Observaciones:	

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si	No <input checked="" type="checkbox"/>
---	----	--

(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: 2018/02/06
Nombre y firma	