

	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. : 005/2018
	⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-03-09

⁽⁴⁾ Queja	Trabajo no conforme	<input checked="" type="checkbox"/> Desviación	Fuente:
⁽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: CORREA COOUSINS S.A.S	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 analista de microbiología no reviso bien el procedimiento de probiotico, arrojando resultados incorrectos en la muestra número 0692-18, los resultados fueron enviados al cliente el cual presento su inconformidad con los resultados

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Microbiología
 Documentos evidencia anexos: N.A

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	Impacto: El producto llevo al cliente dando un resultado poco satisfactorio
No procedente:	¿por qué?			Evalúo: Natakly Botero Rivera
				Fecha: 2018/03/09

Corrección y acciones correctivas

⁽⁸⁾ Corrección a aplicar (En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente):
 Se revisó cuál era el procedimiento correspondiente al análisis al igual que la normativa vigente y se realizó el cambio oportunamente

Responsable(s): Analista De Microbiología	Fecha de aplicación: 2018/03/09
¿Fue efectiva la corrección?: Si fue efectiva	Aprobó: Natakly Botero Rivera

⁽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 no se siguió el método de la ISO 15214 que es el adecuado para el recuento de bacterias acidp lácticas
 Por qué no se siguió ese método? Porque el procedimiento que se encontraba vigente no estaba referenciada de acuerdo a esta norma
 Por qué no se encuentra actualizado el procedimiento? Porque es un análisis que se realiza esporádicamente
 así sea esporádicamente, por qué no verificó la norma? Porque se confio que el procedimiento estaba bien escrito y con las normativa adecuada
 Por qué se confió en el procedimiento? Porque pensé que ya habia sido revisado anteriormente para realizar esta prueba

Responsable(s) de la investigación: Natakly Botero	Fecha de investigación: 2018/03/09
Técnica usada: 5 Por qué	
Participantes: Ferney Ruiz (líder del laboratorio) Laura Victoria Londoño Sánchez (Analista de Microbiología)	Coordinador: Natakly Botero Rivera

Observaciones o conclusiones: 1. no volver a realizar un procedimiento sin verificarlo estar mas comprometido con la actualización de los procedimientos y las normativas 2. El analista debe

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

Acciones a implementar	Fecha pactada	Fecha seguimiento	Se realizó Si/No	Quien realiza la acción	Observaciones
Actualizar los procedimientos de microbiología con la respectiva normativa	2818-03-21	2818-06-27	SI	Dirección Técnica	N.A
Buscar la normativa vigente de los procedimientos realizados en microbiología	2018-03-21	2018-04-20	SI	Dirección Técnica	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Realizar revisión de los procedimientos

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva	Aprobó: Natakly Botero Rivera
--	-------------------------------


Observaciones: Los procedimientos han sido revisados por la analista de microbiología para actualizar la normativa según el procedimiento

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

⁽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: 2018/04/20
---	-----------------------------