



**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**

<sup>(3)</sup> Almacenamiento del registro: <a href="http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/">http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/</a>	<sup>(1)</sup> Consecutivo No. : 006 /2018
	<sup>(2)</sup> Fecha de registro: 2018-03-15

<sup>(4)</sup> Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación <input checked="" type="checkbox"/> Fuente:
---

<sup>(5)</sup> Nombre y/o firma de quien registra:

<sup>(6)</sup> Datos de la persona que manifestó la queja o identificó el trabajo no conforme (no aplica cuando proviene de una auditoría o revisión) :

Nombre: Yasmin Lopera	Domicilio: Calle 32F # 74B-122
Teléfono/Fax: 411 79 07	Correo-e:
Servicio donde se originó (si aplica): AOXLAB	

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

Se realizó un análisis de Betagluconos en la muestra 0614-18 que el cliente no solicitó, el Auxiliar del laboratorio cargo el análisis en el sistema y no reviso la solicitud de servicio enviada por el cliente en la cual se evidenciaba que este análisis no se estaba solicitando, el analista no verificó los servicios solicitados y realizó el análisis de Betagluconos y el líder de laboratorio al momento de aprobar los resultados no verifico que habia solicitado el cliente.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Físicoquímica

Documentos evidencia anexos: No se evidencia anexos

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El análisis ya iba hacer enviado al cliente pero el director técnico verificó a tiempo los resultados, evitando el envío del análisis
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Yasmin Lopera		Fecha: 2018/03/15

**Corrección y acciones correctivas**

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

Se habla con la Auxiliar del laboratorio y el líder del laboratorio para saber que sucedió, se decide que hay que verificar las muestras que se ingresan tanto por parte del auxiliar como por parte del líder laboratorio, el cual debe de revisar y supervisar el trabajo realizado por el Auxiliar.

Responsable(s): Ferney Ruiz

Fecha de aplicación: 2018/03/15

¿Fue efectiva la corrección?: Fue efectiva

Aprobó: Nataly Botero

<sup>(9)</sup> Causa(s) raíz que originó(a) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad):

Para qué se agregó un análisis de Betagluconos? Porque no se entregó la remisión, en su lugar se entregó la descripción de los servicios y se le especifico a la Auxiliar que cargara los servicios completos del cliente

Por qué no verificó la remisión? Por que no llevo con la muestra y cuando llegó se confió de la información dada anteriormente

Por qué el líder de laboratorio no verificó la información al momento de aprobar la muestra? Por que se confió en la información que habia en el software y no verificó la información

Por qué no se confió de la información suministrada en el sistema? No tiene la disciplina de verificar uno a uno la información que registra la Auxiliar en el sistema, ya se encuentra muy ocupado en el momento y no se le presento un momento oportuno para realizar la verificación

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero

Fecha de investigación: 2018/03/15

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 la información suministrada en las remisiones

La auxiliar de laboratorio y el líder de laboratorio evidencian problemas de comunicación, entre la Auxiliar que introduce los análisis en el sistema y la persona encargada de la parte comercial, ya que no se comunican cambios en los análisis y se dicen verbalmente presentando un posible olvido de la información

2.

<sup>(10)</sup> 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 el trabajo realizado por la Auxiliar de laboratorio	2018-03-28	cada mes	Si	Líder de calidad	N.A
Se relize una supervisión del cargo por el jefe directo	2018-03-15	Continuo	Si	Líder de laboratorio	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Se va a revisar periodicamente el trabajo realizado por la auxiliar por parte del jefe inmediato

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva

Aprobó: Nataly Botero Rivera

Observaciones: Se evidencia mejoras en el trabajo realizado por la Auxiliar del laboratorio

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?  Si  No

<sup>(11)</sup> 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**

<sup>(12)</sup> Aprobó:

Nombre y firma

Fecha de cierre: 2018/03/28

Ref: PROC-GC-006 / PROC-GC-007