

	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. : 007/2018 ⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-03-22
--	---

⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> 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: Yasmin Lopera	Domicilio: Calle 32 F # 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):

El líder de laboratorio no verificó el resultado del procedimiento realizado, entregando el análisis erróneo en el informe enviado al cliente.

Área(s) del Laboratorio donde se originó:
 Documentos evidencia anexos:

Procedente/tipo: <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El análisis fue entregado al cliente, el cual evidenció el error en el resultado mostrando inconformidad
No procedente: <input type="checkbox"/> ¿por qué?	
Evaluó: Yasmin Lopera Fecha: 2018/03/22	

Corrección y acciones correctivas

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

Se evaluó el resultado del análisis, encontrando el error y entregando de nuevo el informe con el resultado correcto

Responsable(s): Ferney Ruiz Líder de laboratorio	Fecha de aplicación: 2018/03/22
¿Fue efectiva la corrección?: Si fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero

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

Por qué se entregaron resultados mal calculados? Porque no se revisaron de la forma correcta
 Por qué el líder del laboratorio no revisó los resultados? El si los reviso pero estaba agotado y no identifico el error
 Por qué reviso los resultados en esas condiciones? Porque se debían entregar los resultados lo mas pronto posible y estaba tarde, y él se quería ir a descansar
 Por qué los resultados se revisaron tarde? Porque los resultados salieron en las horas de la tarde y durante el día estaba muy ocupado realizando otras cosas
 Por qué no se realizó una mejor programación para los análisis? Si se realizó pero se presentaron diferentes dificultades entregandose los resultados tarde.

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero	Fecha de investigación: 2018/03/22
Técnica usada: 5 Por qué	

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

Observaciones o conclusiones: 1. no volver a verificar resultados en condiciones poco adecuadas para evitar errores en las revisiones
 2. El analista debe estar mas comprometido con realizar los análisis en el tiempo estimado

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

Acciones a implementar	Fecha pactada	Fecha seguimiento	Se realizó Si/No	Quien realiza la acción	Observaciones
Se debe verificar con mas cuidado los resultados	2018-03-22	Continuo	Si	Director técnico	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación competencia de los resultados

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


¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si <input type="checkbox"/>	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:  Nombre y firma	Fecha de cierre: 2018/03/22
---	-----------------------------