

	<b>Formato de atención de quejas, trabajo no conforme o desvío a las políticas y procedimientos del sistema (incluye acciones correctivas)</b> 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. : 008/2018
<sup>(4)</sup> Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación Fuente:	<sup>(2)</sup> Fecha de registro: 2018-04-19

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

<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: Juan Camilo Ocampo	Domicilio: Calle 51 N° 40-125
Teléfono/Fax: 372 39 12	Correo-e:
Servicio donde se originó (si aplica):	

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

El cliente solicitó que se pusiera normativa de referencia a la muestra 1054-18, según lo enviado en la remisión, la información fue incluida por el Aux de laboratorio en el sistema, pero el analista no se percató de esta observación y no agrego la referencia en el informe final.

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

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El análisis fue entregado al cliente, el cual evidenció que hacía falta la referencia de la norma en los resultados de la muestra 1054-18, evidenciando inconformidad por no tener presente la referencia solicitada.
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Nataly Botero Rivera		Fecha: 2018/04/19

**Corrección y acciones correctivas**

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

Se solucionó de inmediato la información solicitada por el cliente en la muestra 1054-18, siendo realizada esta corrección por el analista y líder de laboratorio y aprobado por la dirección técnica, este trabajo no conforme se resolvió el día 2018/04/18.

Responsable(s): Líder de laboratorio	Fecha de aplicación: 2018/04/18
¿Fue efectiva la corrección?: si fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera

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

Por qué no revisó la información suministrada? Porque se encontraba muy ocupado y solo revisó los análisis que debía hacer  
 Por qué no siguió el procedimiento implementado por el laboratorio? Por falta de tiempo no se rigió en las condiciones implementadas en el laboratorio  
 Al no tener tiempo para leer con detenimiento la remisión, Por qué no pregunto a la Auxiliar para confirmar los análisis y la información? Porque se confío el lo que leyo y no verificó la información  
 Por qué no verificó? Por falta de disciplina para realizar las verificaciones adecuadas de la información  
 Por qué no se verificó el trabajo realizado por Líder de laboratorio? Le hace falta una retroalimentación del trabajo desempeñado por el Líder de laboratorio

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero	Fecha de investigación: 2018/04/19
Técnica usada: 5 Por qué	

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

Observaciones o conclusiones: 1. Verificar la información suministrada por el cliente en las remisiones para la realización de los análisis  
 2. El analista debe estar más comprometido con la revisión de los resultados y las normativa vigente

<sup>(10)</sup> 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 y las remisiones enviadas por el cliente	2018-04-19	Continuo		Director técnico	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación de los resultados y la información enviada por el cliente, para evitar futuras confusiones

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Si fue efectiva	Aprobó: Yasmin Lopera
--	-----------------------

Observaciones:

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

<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: 2018/04/19
---	-----------------------------