

	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. : 009/2018 ⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-04-24
--	---

⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación Fuente:
⁽⁵⁾ Nombre y/o firma de quien registra: Nataly Botero

⁽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: DEL LLANO S.A.	Domicilio:
Teléfono/Fax: (8)819160 EXT. 1010	Correo-e: controldecaldad@dellano.com
Servicio donde se originó (si aplica):	

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

Se envió material de microbiología al cliente del Llano para realizar un muestreo de ambiente, se enviaron específicamente unas cajas de YGC y PCA, en las cuales se presentaba incoherencia en la marcación, con marcador se evidenciaba un nombre y con el adhesivo otro, prestando confusiones por parte del cliente, este problema evidencia dificultades en el elemento 7,3,2 (C) de la ISO 17025-2017, que especifica la descripción del método de muestreo, para la preparación y tratamiento de muestras de una sustancia, material o producto para obtener el ítem requerido para el subsiguiente ensayo o calibración.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Microbiología Documentos evidencia anexos: Anexo no conformidad 008-2018									
Procedente/tipo:	<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>B</td> <td>C</td> <td></td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		B	C	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	B	C							
No procedente:	¿por qué?								
Impacto: los medios para el muestreo fueron entregados al cliente con la marcación incorrecta, evidenciando desconfianza por parte del mismo, ya que no estaba seguro como realizar el muestreo.									
Evaluó: Yasmin Lopera Fecha: 2018/04/24									

Corrección y acciones correctivas

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

Se explico al cliente cual es la marcación correcta identificando los medios de cultivo adecuadamente

Responsable(s): Analista Microbiología	Fecha de aplicación: 2018/04/24
¿Fue efectiva la corrección?: Si fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera

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

Por qué se envió los medios sin la marcación adecuada? Porque se marco el adhesivo antes de ponerlo en la caja y la analista se confundió al ponerlos, ya que tenía todo el material junto

Por qué no se revisó bien el material antes enviar? Si se reviso, pero o se percataron que la marcación habia quedado trocada

Si se reviso, Porque no se percataron de marcación trocada? Porque lo que se revisó fue que se enviara la cantidad de material solicitado por el cliente para el análisis

Por qué no se verificó? Por falta de disciplina y concentración para realizar las revisiones adecuadas de la información

Observaciones o conclusiones: 1. Revisar con mayor concentración las muestras y el material para enviar

Responsable(s) de la Investigación: Nataly Botero	Fecha de investigación: 2018/04/19
Técnica usada: 5 Por qué	
Participantes: Laura Victoria Londoño (Analista de microbiología)	Coordinador: Nataly Botero Rivera
Observaciones o conclusiones: 1. Revisar el material que es enviado a los clientes que contenga la cantidad y los materiales solicitados 2. El analista debe estar mas comprometido con la revisión de los materiales	

⁽¹⁰⁾ 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 harán revisiones mas completas y exhaustivas del método de envío de material a los clientes	2018-04-24	Continuo		Analistas y lider de laboratorio	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación del material de muestreo.

¿Fue efectiva la acción correctiva?: si fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera
--	------------------------------

Observaciones: La analista tiene mas precaución en el envío del material de muestreo

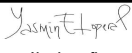
¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si	No
---	----	----

⁽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: 2018/04/24
---	-----------------------------