



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. :	010/2018
⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación Fuente:		⁽²⁾ Fecha de registro:	2018-05-16
⁽⁵⁾ Nombre y/o firma de quien registra: Yasmin Lopera			

⁽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):
La líder de calidad estaba encargada de realizar el inventario el cual quedó con muchos errores, dificultando al momento de descontar la cantidad en el software realizar bien los cálculos de cantidad de reactivos, evidenciando que no se verificó bien la información suministrada.

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

Procedente/tipo:	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El informe de inventario retrasa el trabajo del laboratorio por los errores en la información suministrada
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Yasmin Lopera		Fecha: 2018/05/16

Corrección y acciones correctivas

⁽⁸⁾ Corrección a aplicar (En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente):
Se empezó a corregir el inventario para evitar errores en el informe

Responsable(s): Líder de calidad	Fecha de aplicación: 2018/05/16
¿Fue efectiva la corrección?: Es efectiva	Aprobó: Yasmin Lopera

⁽⁹⁾ Causa(s) raíz que originó(aron) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad):
Por qué se entregó el inventario con tantos errores? Porque no se revisó y verificó la información que se tenía
Por qué no se revisó bien antes de entregarlo? Se confió de la lista anterior y no verificó bien los consumibles y la cantidad de reactivos que hay en el laboratorio
Por qué se confió de la lista vieja? Porque se debían entregar la información lo más pronto posible
Por qué se demoró entonces varios días en hacerla? Porque son muchas cosas y todos tienen que seguir trabajando, entonces movían una cosa, tomaban consumibles y reactivos
Por qué no verificó bien la información sabiendo que hay frecuencia de movimiento y de gasto del inventario? Se confió de los datos registrados y no tiene la disciplina de verificar

Responsable(s) de la investigación:	Fecha de investigación: 2018/05/18
Técnica usada: 5 Por qué	

Participantes: Nataly Botero Rivera (líder del Calidad)	Coordinador: Yasmin Lopera
---	----------------------------

Observaciones o conclusiones: 1. Verificar con mayor seguridad los datos y procesos realizados

⁽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 más cuidado los datos	2018-05-18	Continuo	Si	Gerente	N.A

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

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Es efectiva la acción implantada	Aprobó: Yasmin Lopera
---	-----------------------

Observaciones: Se está siendo más precavidos al momento de realizar el inventario

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si	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:	Fecha de cierre: 2018/05/18
Nombre y firma	

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