



**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:<br><a href="http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/">http://107.190.139.42/~aoxlabsgc/sig/</a> | (1) Consecutivo No. :<br>011/2018    |
|   | (2) Fecha de registro:<br>2018-05-23 |

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

(5) Nombre y/o firma de quien registra: **Nataly Botero Rivera**

(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: Andi Rendón                    | Domicilio: |
| Teléfono/Fax:                          | Correo-e:  |
| Servicio donde se originó (si aplica): |            |

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

La empresa INTAL llama el día 16 de mayo a solicitar unos resultados que habían solicitado, estos fueron entregados ese mismo día pero a las 18:13, la entrega fue realizada muy tarde por lo cual el cliente solo pudo verlos 17 de mayo, incumpliendo con el tiempo pactado con el cliente. El número de caso es 3224387000000392003

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Físicoquímica

Documentos evidencia anexos:

|                  |                            |                                       |                            |   |
|------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---|
| Procedente/tipo: | <input type="checkbox"/> A | <input checked="" type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | Impacto: El problema afecta la confiabilidad y confianza del cliente al laboratorio |
| No procedente:   | ¿por qué?                  |                                       |                            | Evaluó: Yasmin Lopera   |
|                  |                            |                                       |                            | Fecha: 2018/05/23   |

**Corrección y acciones correctivas**

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

Se solicitó ser mas cumplidos con la entrega de resultados a los analistas

Responsable(s): Líder de laboratorio

Fecha de aplicación: 2018/05/23

¿Fue efectiva la corrección?: 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 entrego el inventario con tantos errores? Porque no se reviso y verifico la información que se tenia  
 Por qué no se reviso bien antes de entregarlo? Se confio de la lista anterior y no verifico bien los consumibles y la cantidad de reactivos que hay en el laboratorio  
 Por qué se confio de la lista vieja? Porque se debian entregar la información lo mas pronto posible  
 Por qué sedemoró entonces varios días en hacerla? Porque son muchas cosas y todos tienen que seguir trabajando, entonces movian 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 confio de los datos registrados y no tiene la disciplina de verificar

Responsable(s) de la investigación:

Fecha de investigación: 2018/05/23

Técnica usada: 5 Por qué

Participantes: Nataly Botero Rivera (líder del Calidad), Ferney Ruiz (Líder calidad)

Coordinador: Nataly Botero Rivera

Observaciones o conclusiones: 1. Tener apropiación de la entrega de resultados realizando la verificación suficiente para tener la plena seguridad que todos los informes se entregaron a tiempo.

(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 |
|---|---------------|-------------------|------------------|-------------------------|---------------|
| Verificar los informes para ser entregados a tiempo | 2018-05-23    | Continuo          | Si               | Gerente                 | N.A           |
|   |               |                   |                  |                         |               |

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación de los resultados y revisión clara de los informes

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Fue efectiva

Aprobó: Nataly botero Rivera

Observaciones:

¿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: 2018/05/23