



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. :	012/2018
⁽⁴⁾ Queja: <input type="checkbox"/> Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación Fuente:		⁽²⁾ Fecha de registro:	2018-05-23
⁽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: Nutrexcol	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) :

Error en el anexo al informe 1568-18 de una muestra de Nutrexcol, el cliente llamo informando del error en el anexo en una palabra del cumplimiento, el error solo se presento en el anexo, el informe estaba correcto.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Microbiología

Documentos evidencia anexos:

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	Impacto: El anexo llevo al cliente causando confusión con el resultado, ya que anexo presentaba una información diferente al informe
No procedente:	<input type="checkbox"/> ¿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 realizó cambio en el anexo del informe entregado al cliente

Responsable(s): Analista de microbiología	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 informe con el anexo equivocado ? Porque no se reviso y verifco la información que se tenia
 Por qué no se reviso bien antes de entregarlo? Si se reviso el informe por parte de la microbiologa y la directora técnica, pero no se percataron del error del anexo
 La analista porque selecciono ese anexo para los resultados ? Porque pensaba era el indicado para el analisis realizado
 Por qué entonces fue erroneo , si lo leyó bien antes de seleccionarlo ? Si se leyo pero no lo analizo de la forma adecuada
 Por qué no lo analizó? Falta de tiempo y disciplina para analizar adecuadamente

Responsable(s) de la investigación:	Fecha de investigación: 2018/05/23
Técnica usada: 5 Por qué	
Participantes: Nataly Botero Rivera (líder del Calidad), Laura Victoria londoño (Analista de microbiología)	Coordinador: Nataly Botero Rivera
Observaciones o conclusiones: 1.La anlista debe estar mas pendiente de los anexos y la información que agrega en los informes	

⁽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 debe verificar con mas cuidado la información dada al cliente	2018-05-23	Continuo	SI	Líder de laboratorio	N.A
Corregir anexo y enviar nuevamente	2018-05-23	2018-05-23	SI	Analista Microbiología	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación de la información suministrada por el cliente y las que se envia en 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 APLICABLE

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: 2018/05/23
Nombre y firma	

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