



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. : 013/2018
⁽⁴⁾ Queja: Trabajo no conforme <input checked="" type="checkbox"/> Desviación Fuente:	⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-05-30

⁽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: Yasmin Lopera	Domicilio: Calle 32F # 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) :

Se realizó un analisis extra de proteina a la muestra 1538-18 la cual no fue solicitada por el cliente, evidenciando un gasto extra para el laboratorio sin autorización.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Físicoquímica

Documentos evidencia anexos:

Procedente/tipo:	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	El analisis no fue entregado al cliente, se observo en el laboratorio el error, es de procedencia B porque no afecta la confiabilidad del cliente, pero es un gasto extra para el laboratorio
No procedente:	¿por qué?	
Evaluó: Nataly Botero Rivera		Fecha: 2018/05/30

Corrección y acciones correctivas

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

Se eliminó el análisis del informe para que no fuera enviado al cliente

Responsable(s): Líder de laboratorio	Fecha de aplicación: 2018/05/30
¿Fue efectiva la corrección?: si fue efectiva	Aprobó: Nataly Botero Rivera

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

Por qué no realizó el analisis que no solicitó el cliente? Porque se confundió con las demas muestras que llegaron al tiempo del cliente

Por qué no siguio el procedimiento implementado por el laboratorio de verificar los analisis a realizar? Por que eran muchas muestras del mismo cliente y eran para el mismo analisis creyendo que esta tambien iba para los mismo.

La información de los analisis a realizar no fue clara? Si era clara, pero fue error del analista que no verifico que analisis debian hacerle a la muestra

Por qué no verificó? Por falta de disciplina para realizar las verificaciones adecuadas de la información

Por que el líder de laboratorio no se dio cuenta a tiempo? Él no sabia que analisis le habia hecho el analista a la muestra porque todavía no se habia entregado el informe

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero Rivera	Fecha de investigación: 2018/05/30
Técnica usada: 5 Por qué	

Participantes: Ferney Ruiz (líder del laboratorio) John Mario Franco(Analista fisicoquimica) Coordinador: Nataly Botero Rivera

Observaciones o conclusiones: 1. Verificar la inforación suministrada por le cliente en las remisiones para la realización de los análisis
2.El analista debe estar mas comprometido con la revisión de los analisis a realizar y la normativa vigente

⁽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 los analisis a realizar	2018-05-30	Continuo	Si	Director técnico	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificación de los análisis solicitados y la información dada por el cliente

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

Observaciones:

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Si <input type="checkbox"/>	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: 2018/05/30
Nombre y firma	

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