



**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. :**

014/2018

**(2) Fecha de registro:**

2018-06-08

**(4) Queja**  Trabajo no conforme  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: DEL LLANO 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 analista reporto el resultado de la muestra 1634- 18 ,presencia en *E.coli* y ausencia en coliforme Totales, el informe fue enviado al cliente el cual se percato del error evidenciandose que el verdadero resultado era presencia en coliformes y ausencia en *E.coli*, la analista presento confusión en el momento de realizar el informe, ya que se evidencio en los datos primarios el valor correcto de los analisis, mostrando error en el paso de los datos al informe

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Microbiología

Documentos evidencia anexos: Datos primarios

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/>	B	C
No procedente:		¿por qué?	

Impacto: El informe llevo al cliente con el resultado incorrecto causando inconformidad con los datos.

Evalúo: Yasmin Lopera Fecha: 2018/06/08

**Corrección y acciones correctivas**

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

se realizó el cambio en el informe reportando los datos correctos, se enviaron al cliente al igual que los datos primarios como soporte de los resultados obtenidos por la analista

Responsable(s): Analista de microbiología

Fecha de aplicación:2018/06/08

¿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 reporto el dato incorrecto ? Porque no se verifico el resultado publicado en el informe

Por que no se verificaron los resultados ? Porque se confio, creo que habia puesto los datos correctamente

Pero si se verificaron los resultados al momento de realizar el análisis? Si se revisaron, estando seguros que estaban correctos y en los datos primarios se evidencia el resultado correspondiente

si en los datos primarios estaba el resultado correcto, por qué se presento el error en el informe? Porque no se fijo bien a que análisis le estaba poniendo el resultado, trocando los resultados obtenidos

Por qué no reviso el trabajo que realizaba? Falta de tiempo y disciplina para analizar adecuadamente

Técnica usada: 5 Por qué

Participantes: Nataly Botero Rivera (líder del Ciudad), Laura Victoria Iondoño (Analista de microbiología) Coordinador: Nataly Botero Rivera

Observaciones o conclusiones: 1.La analista debe estar mas pendiente de 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	2018-06-08	Continuo	SI	Líder de laboratorio	N.A
Se revisara con mas precaución la nformación de los análisis	2018-06-08	Continuo	SI	Líder de laboratorio	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: Esta dificultad se ha presentado en varias ocasiones, por lo tanto el líder de laboratorio estará mas presente y cuidadoso con la información suministrada por los analistas

¿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:**

Fecha de cierre: 2018/06/08

Nombre y firma

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