



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:	⁽¹⁾ Consecutivo No. : 015 /2018
	⁽²⁾ Fecha de registro: 2018-03-09

⁽⁴⁾ Queja	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:	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) :

Se identificó que la muestra 0652 no coincidía con la remisión enviada por el cliente en el FOR la remisión tenía un lote diferente al que tenía la muestra enviada por el cliente, la Aux. de laboratorio ingresó la muestra con la remisión enviada por el cliente, y no comparo esta información con la que tenía la muestra, llevando a que los analistas realiaran las pruebas pedidas por el cliente y evidenciandose el error al momento de entregar el informe con los resultados del análisis

Área(s) del Laboratorio donde se originó:

Documentos evidencia anexos:

Procedente/tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	Impacto: Se podría presentar confusión en los resultados, afectando el analisis presentando problemas de confiabilidad por parte del cliente
No procedente:	¿por qué?			Evaluó: Nataly Botero Fecha: 2018/03/09

Corrección y acciones correctivas

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

Se verificarán las remisiones realizadas por la Aux. de laboratorio y se realizó una supervisión del trabajo realizado por la auxiliar por parte del líder de laboratorio

Responsable(s): Ferney Ruiz(Líder de laboratorio) Fecha de aplicación: 2018/03/09

¿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 la Auxiliar no verificó la información de la remisión y la del alimento? Porque se limito a mirar la información de la remisión y no el de la muestra
 Por qué no estaba mirando la información de la muestra? Porque el lote estaba atrás y no verificó la información
 Por qué no estaba verificando la información? Porque se confió en la remisión del cliente
 Por qué se confió de las remisiones enviadas por el cliente? No tiene la disciplina de verificar las remisiones y la información del alimento
 Por qué no se verificó el trabajo realizado por el Auxiliar? Le hace falta una retroalimentación del trabajo desempeñado por el auxiliar

Responsable(s) de la investigación: Nataly Botero Rivera Fecha de investigación: 2018/02/09

Técnica usada: 5 por qué?

Participantes: Ferney Ruiz (líder del laboratorio) Coordinador: Nataly Botero Rivera
 Alexandra Sánchez (Aux. laboratorio)

Observaciones o conclusiones: 1. Se va a verificar las remisiones tomadas
 2. Se evidencia que todos los procesos del laboratorio deben tener un seguimiento o una retroalimentación y es mas importante en los cargos nuevos

⁽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 relize una supervisión del cargo por el jefe directo	2018-03-09	Continuo	Si	Líder de laboratorio	N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Supervisión continua

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

Observaciones: NO APLICA

¿Es requerida una auditoría de seguimiento? Si No X

⁽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: 2018/03/09