



Formato de atención de quejas y trabajo no conforme (incluye a correctivas)
AOXLAB S.A.S

Formato de atención de quejas y trabajo no conforme (incluye a

FOR-GC-007

(3) Almacenamiento del registro: Carpeta RG (1) Consecu (2) Fecha de

(4) Queja Trabajo no conforme Auditoría o revisión por la dirección (si aplica): NA

(5) Nombre y/o firma de quien registra: Ferney Ruiz

(6) Datos de la persona que manifestó la queja o identificó el trabajo no conforme (no aplica cuando proviene de una aud

Nombre: Jorge Gallo Domicilio: Colcafe

Teléfono/Fax: (574) 285 66 00 Ext 44441 Correo-e: jgallo@colcafe.com.co

Servicio donde se originó (si aplica): Transcripción de resultados Físicoquímica

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

Se envían los resultados al cliente correspondientes a cuatro muestras para cuantificación de clorogénicos, el cliente des inconsistencia en los datos reportados por lo cual se comunica vía telefónica solicitando verificar los datos reportados, al muestras se evidencia un error en la transcripción a la hora de reportar en el informe de resultados.

Área(s) del Laboratorio donde se originó: Físicoquímico

Documentos evidencia anexos: Se tienen los informes almacenados

Procedente/tipo:	Trabajo no conforme	A	B	C	Impacto: Se genera falta de confianza por parte del cliente
No procedente:		¿por qué?			Evaluó: Mabel Elena Avila Correa

Corrección y acciones correctivas

(8) Corrección a aplicar (En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente) : Verificar la trazabilidad de los datos alguna inconsistencia en la transcripción de los datos y corregirlos

Responsable(s): Ferney Ruiz Fecha de ap

¿Fue efectiva la corrección?: Sí Aprobó: Yas

(9) Causa(s) raíz que originó(aron) la queja o trabajo no conforme (o no conformidad): 1. Por qué: Omitir el paso de

2. Por qué es un proceso rutinario

3. Por qué el Director técnico no verificó los datos primarios

4. Por qué falta tiempo


5. Por qué es un proceso tercerizado

Responsable(s) de la investigación: Ferney Ruiz/Yasmín Lopera Fecha de inv

Técnica usada: 5 por qué

Participantes: Líder de Laboratorio y Director Técnico Coordinador: Director técnico

Observaciones o conclusiones:

⁽¹⁰⁾ Acción(es) correctiva(s) a implantar:	
Lista de acciones factibles a implantar:	
1. Verificar siempre los resultados que se van a transcribir	
2.	
3.	
Opción(es) seleccionada(s) a implantar: Verificar siempre los resultados que van a ser transcritos	
Responsable(s) de implantarla: Ferney Ruiz	
Fecha(s) compromiso de implantación (% avance): Inmediato	
¿Fue efectiva la acción correctiva?:	Sí Aprobó: Yasmín Lopera
Observaciones:	
¿Es requerida una auditoría de seguimiento?	Sí
⁽¹¹⁾ Plan de auditoría (si aplica):	
Responsable(s) de aplicar la auditoría:	NA Fecha de auditoría: NA
Cierre de queja o trabajo no conforme	
⁽¹²⁾ Aprobó: Yasmín Lopera	Fecha de cierre: 2017/09/08
 Nombre y firma	

Acciones	Identificación: FOR-GC-007
	Revisión: 0
	Inicio de vigencia: 2017/08/01

Acciones correctivas)

Activo No. :	1
Fecha registro:	2017-08-30

--	--

Historia o revisión):	

Después de analizar dichos resultados encuentra una anomalía para realizar la trazabilidad en el análisis de cada una de las muestras.

Se debe hacer del laboratorio

Fecha: 2017/08/30

Se transcritos al informe para identificar si efectivamente hay anomalías.

Fecha: 2017/08/30

Nombre: Lopera

Verificación al transcribir los resultados

Fecha: 2017/08/30

