



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: Laura Londoño

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

Nombre: Yuliana Medina Domicilio: Km. 3 Vía Palenque / Café

Teléfono/Fax: 3173739142 Correo-e: compras.logistica@promite

Servicio donde se originó (si aplica): Microbiología

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

Se enviaron los respectivos informes, luego se recibio una llamada por parte del cliente para consultar el por que el infor ese no era el esperado, posteriormente se verifico en el software y efectivamente el informe se habia emitido asi por que corrigió el error en el sistema y se volvió a enviar el informe

Área(s) del Laboratorio donde se originó: microbiología

Documentos evidencia anexos: Se tienen los informes almacenados

Procedente/tipo:	Trabajo no conforme	A	B	C	Impacto: Afectó la calidad del servicio ya que pudo haber resultados Evaluó: Mabel Elena Avila Correa
No procedente:		¿por qué?			

Corrección y acciones correctivas

⁽⁸⁾ Corrección a aplicar *(En caso de que la queja o el trabajo no conforme sea procedente)* : Se llamó al proveedor para hacer la corrección en el informe y ser enviado al cliente nuevamente

Responsable(s): Yasmín Lopera 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: El software al ger

2. Porque no se verificó el informe
3. Por qué los resultados del informe no se subieron al software el mismo día que se realizo el analisis
4. Por qué la muestra ingreso muy tarde lo cual genero que el analisis terminara muy tarde dejando el analisis de los resultados para el c
5. Por qué es un proceso muy largo y el analisis de los datos toma su tiempo

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

Técnica usada: 5 por qué

Participantes: Líder de Calidad/Líder de Laboratorio Coordinador: Líder de Calidad-Mabel

Observaciones o conclusiones: No aplica

⁽¹⁰⁾ **Acción(es) correctiva(s) a implantar:**

Lista de acciones factibles a implantar:

1. Verificar los datos suministrados en el software
2. Asignar la fecha de inicio de analisis en el software y la fecha de finalización
3. N.A

Opción(es) seleccionada(s) a implantar: 1 y 2 del item de acciones correctivas

Responsable(s) de implantarla: Ferney Ruiz

Fecha(s) compromiso de implantación (% avance): Inmediato 100%

¿Fue efectiva la acción correctiva?: Sí

Aprobó:

Observaciones:

¿Es requerida una auditoría de seguimiento?

Si

⁽¹¹⁾ **Plan de auditoría (si aplica):**

Responsable(s) de aplicar la auditoría:

N.A

Fecha de auditoria: N.A

Cierre de queja o trabajo no conforme

⁽¹²⁾ **Aprobó:**

Nombre y firma

Fecha de cierre: 20

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

Acciones correctivas)

Activo No. :	3
Fecha registro:	2017-09-08

Historia o revisión):
Madrid, Manzana C Bodega 2
c.com.co

me salia con los resultados con un recuento tan bajo si no codificaba el signo para señalar exponente, luego se

er generado en el cliente desconfianza en cuanto al reporte de

Fecha: 2017/09/08

a corrección en el software y se procedió a realizar la

licación: 2017/09/20

mín Lopera

nerar el informe omitió el signo del resultado.

día lunes

Investigación: 2017/09/20

Avila

asmint Lopez

No	X	
----	---	--

017/09/20

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