



Como Documentar y Resolver quejas y No conformidades con Acciones Correctivas y Preventivas

Conocimientos impartidos

Al término del curso el participante podrá:

- Entender como dar seguimiento a un queja hasta el cierre de la misma
- Como resolver no conformidades y encontrar la causa raíz
- Qué es y como documentar ACC y ACP desde su detección hasta su cierre.

Modalidad

<input checked="" type="checkbox"/>	Presencial
<input checked="" type="checkbox"/>	Vía Remota
<input type="checkbox"/>	Virtual

Contenido

1. Introducción

- a. Requisitos en un sistema de gestión de la calidad
- b. Principios y enfoque al cliente
- c. Términos y Definiciones

2. Quejas.

- a. Principios de orientación.
- b. Responsabilidades y autoridad
- c. Planificación y diseño de un proceso de quejas
- d. Proceso de tratamiento de quejas
 - i. Comunicación
 - ii. Recepción
 - iii. Seguimiento
 - iv. Investigación
 - v. Decisión y su comunicación
 - vi. Cierre de la queja

3. No conformidades.

- a. Cuando y donde nace una no conformidad.
- b. Información necesaria para documentar una no conformidad.
- c. Desarrollo de un proceso para el manejo de una no conformidad.
- d. Importancia e identificación de la causa raíz.
 - i. Importancia de las incidencias.
 - ii. No conformidades de recepción, en proceso y de sistema.



4. Acción correctiva y preventiva.

- a. Información necesaria para documentar una AC y una AP.
- b. Desarrollo de un proceso para el manejo de una AP y una AC.
- c. Documentación de las AC y AP.
- d. Seguimiento y cierre.

Duración: 8 horas.

Horario: 09:00 a 18:00 horas