

# Curso: Atención a quejas, no conformidades y trabajo no conforme

## Descripción:

- 16 horas.
- Conocer y aplicar las metodologías y realizar un análisis de causa-raíz efectivo para plantear acciones que eviten la recurrencia de no conformidades.

## Temario:

1. Generalidades: definiciones y conceptos
2. Fuentes de no conformidad
  - a. Quejas
  - b. Trabajo no conforme
3. Pasos para definir una acción correctiva
  - a. Descripción clara del tema
  - b. Implementación de correcciones
4. Pasos para definir la Causa-Raíz
  - a. Metodologías: Diagrama de Ishikawa
  - b. Selección de la acción correctiva
5. Seguimiento y cierre
6. Control de trabajo no conforme
7. Atención a quejas
8. Control VS Prevención
  - a. Control estadístico de procesos
  - b. Análisis de riesgos

