

Como Documentar y Resolver quejas, y No conformidades con Acciones Correctivas y Preventivas**Conocimientos impartidos**

Al término del curso el participante podrá:

- Entender cuando una queja representa una no conformidad.
- Documentar quejas, no conformidades y acciones desde su detección hasta su cierre.

Modalidad **Presencial** **Vía Remota** **Virtual****Contenido****1. Definiciones.****2. Quejas.**

- a. Información necesaria para documentar una queja.
- b. Desarrollo de un proceso para el manejo de quejas.
 - i. Documentación del problema.
 - ii. Seguimiento y cierre de la queja.
 - iii. Cuando aplicar una acción correctiva.

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