

WORKSHOP A DISTANCIA ON LINE MANEJO Y HERRAMIENTAS PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al término del curso el participante será capaz de: ➤ Desarrollar los mecanismos para la solución de No conformidades, quejas y reclamos, sus fuentes y desarrollar la gestión asociada.
TEMARIO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de No Conformidad, Reclamo de clientes y Quejas ➤ Cláusulas de ISO 9001:2008 que generan o establecen las No conformidades <ul style="list-style-type: none"> Taller: Clasificación de NC de acuerdo a ISO 9001:2008 ➤ Como se redacta una NC ➤ Procedimientos relacionados con las NC, según ISO 9001:2008 ➤ Modelo de resolución de Problemas ➤ Flujograma para el manejo de No Conformidades, quejas y Reclamos ➤ Causa Raíz ➤ Solución al problema ➤ Herramientas de análisis para fines correctivos: <ul style="list-style-type: none"> a. Diagrama causa efecto; b. Diagrama de afinidad, diagrama de relaciones. <ul style="list-style-type: none"> Taller usando herramientas de análisis de porque-porque ➤ Herramientas de análisis para fines preventivos: Análisis FMEA <ul style="list-style-type: none"> Taller: Estudio de Casos Reales ➤ Manejo de Costos de las NC. ➤ Indicadores estadísticos asociados a las NC, manejo de la distribución de Pareto y acciones orientadas al mejoramiento continuo. ➤ Relación de las NC y el Mejoramiento Continuo
DIRIGIDO A:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinadores de la Calidad ➤ Representantes de la Dirección ➤ Profesionales de la Calidad ➤ Personal en general
REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Conocer o participar de Un Sistema de Gestión de Calidad o Medio Ambiente , OHSAS 18001, ISO 22000, entre otros.

METODOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El curso esta dividido en 7 módulos, cada cual tiene ejercicios que deben ser completados y enviados a idesem@idesem.cl. Luego sus correcciones son subidas a la plataforma, junto al nuevo módulo ❑ Cada Participante tiene asignado un tutor y una clave para ingresar a la plataforma ❑ Duración máxima: 1 mes
MATERIALES PARA EL PARTICIPANTE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Presentación pdf. ❑ Ejercicios ❑ Hoja de Ejercicios ❑ Diploma de participación
COSTO DE LA INVERSIÓN	<p>\$ 88.000. Llenar planilla de Inscripción</p>