

Training Services

ANÁLISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS

OBJETIVOS:

- Requerimientos del Cliente
- Los Sistemas Administrativos de Calidad
- Los 3 Pilares de los Sistemas Administrativos de Calidad
- Método de 5 Pasos
- Atención de reclamaciones ó quejas de clientes
- Pasos recomendados para la atención de reclamaciones
- Control de los Requerimientos de Acción
- Atención de los Requerimientos de Acción
- Identificación de la Causa
- Definición de Acciones

CONTENIDO DEL CURSO:

- Introducción
- El elemento 4.14 del ISO 9000 "Acciones correctivas y preventivas"
- Métodos normalmente utilizados para el análisis y solución de problemas
- Manejo efectivo de reclamaciones de cliente y de no conformidades del producto
- Disparadores de Requerimientos de Acción correctiva o preventiva
- Control de los Requerimientos de Acción
- Atención de los Requerimientos de Acción
- Verificación de la Implementación y Efectividad de las Acciones
- Métodos para la identificación de la causa y ejercicios
- Lluvia de ideas
- Multivotación
- Diagrama Causa - Efecto
- Los 5 ¿Por qué?

DURACION: 2 Días (16 Horas)