

# Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas

GS/GE/0082

## FINALIDAD DEL CURSO

- Promover una sistemática de mejora continua, siendo el correcto tratamiento de las no conformidades uno de los ejes fundamentales para realimentar a las organizaciones en proyectos transversales y proyectos futuros.
- Tomar consciencia de los riesgos, promoviendo una política de anticipación en el tratamiento de no conformidades de gestión de reclamaciones. Evitar que las no conformidades sean unos factores disgregadores de equipos de trabajo. La dinámica de trabajo en equipo, la claridad de la transmisión de las informaciones, la determinación de las causas reales de los problemas y la actitud positiva ante situaciones adversas permitirán tratar de forma práctica alguno de los ejercicios planificados.
- Conocer el correcto tratamiento de las no conformidades en relación al Sistema de Calidad. Como cerrar las acciones, utilización correcta de la Revisión de la Dirección, articular la documentación de manera el Sistema de Calidad tenga la credibilidad que merece ante la Dirección, Organización y los Clientes.

## DIRIGIDO A:

- Responsables de sistemas de gestión de la calidad
- Responsables de la gestión de no conformidades y la resolución de problemas
- Responsables de equipos de mejora
- Gestores de reclamaciones

## DIRECCIÓN DEL CURSO

**D. Francisco Aguilera Lozano.** Site Manager FAURECIA. Formador Herramientas de Calidad. Autor de diversas publicaciones de Calidad y Gestión Comercial.



+ info o  
inscripción  
online en  
[www.aec.es](http://www.aec.es)

## Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas

### PROGRAMA

- 1. Generalidades**
  - Introducción.
  - ISO 9001:2015
- 2. Tipos de no conformidades**
  - La no conformidad en el producto.
    - Origen de los no conformes.
    - Proceso de tratamiento de productos no conformes.
    - Diagramas de flujo de tratamiento de no conformes.
  - La no conformidad en el proceso.
  - La no conformidad documental.
  - Concesiones.
- 3. El informe 8D (8 disciplinas)**
  - Objetivos del informe 8D.
  - Estructura del informe 8D.
  - Utilización del 8D.
- 4. Herramientas de Gestión de no conformidades**
  - Herramientas de apoyo.
    - Brainstorming.
    - QQCCDPP.
    - Es y no es.
    - Histograma.
    - Análisis de Pareto.
  - Definición de las causas de un problema.
    - Diagrama Causa-Efecto o Isikawa.
  - Mejora continua.
    - PDCA.
- 5. Política de información en el caso de no conformidad**
  - Importancia de la información como elemento de cohesión del equipo.
  - Información en sentido vertical.
  - Información en sentido horizontal.
- 6. La no conformidad en el tratamiento preventivo (Planificación Avanzada de la Calidad)**
  - Planificación Avanzada de la Calidad, retroalimentación del tratamiento de no conformidades.
  - (AMFE, Análisis Modal Fallo Efecto). - Plan de Control.

Este programa de formación se puede realizar a medida para su empresa.

Si está interesado, puede enviarnos sus datos a: [for@aec.es](mailto:for@aec.es) y le informaremos sin compromiso.



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

La AEC realiza gratuitamente las gestiones para la bonificación de este curso a través de la Fundación Tripartita.