Normas de sistemas de gestión

No conformidades y causas

Una jornada para tratar las no conformidades hasta su causa y evitar que se repitan. Los participantes aprenden a describir una desviación de forma objetiva, a decidir el tratamiento inmediato, a buscar las causas con los 5 porqués y el diagrama de Ishikawa, y después a verificar la eficacia de las acciones correctivas. Los casos tratados son sus propias no conformidades, reclamaciones de clientes y hallazgos de auditoría.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Describir una no conformidad de forma objetiva: requisito, hallazgo, evidencia
2. Distinguir corrección y acción correctiva, y decidir el tratamiento inmediato
3. Aplicar los 5 porqués y el diagrama de Ishikawa para remontarse a la causa raíz
4. Definir acciones correctivas proporcionadas y verificar su eficacia
5. Evaluar la calidad de su registro de no conformidades y de acciones

Programa

Día 1 — mañana

• No conformidad, reclamación, hallazgo de auditoría, incidente: orígenes y circuito de tratamiento

• Redactar un hallazgo: requisito, hechos, evidencias, extensión

• Corrección y control del producto o de la situación no conforme

• Análisis de causas: 5 porqués, Ishikawa, verificación de las causas sobre el terreno

Día 1 — tarde (taller)

• Taller: análisis de las causas de tres no conformidades reales de su sitio

• Plan de acciones correctivas: responsables, plazos, criterio de eficacia

• Cierre y verificación de la eficacia: cuándo y cómo

• Prueba de conocimientos y revisión de su registro

Metodología

• Casos reales tomados de sus reclamaciones, informes de auditoría y fichas de no conformidad

• Análisis de causas en subgrupos en la pizarra, seguido de una presentación crítica

• Ejercicio de reescritura de hallazgos mal formulados

• Prueba final

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada, evaluación en caliente a J+1. Certificado numerado, verificable en línea, para cada participante; informe de formación y análisis de causas realizados en el taller entregados a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para los problemas complejos o recurrentes, la formación «Resolución de problemas: 8D, A3, 5 porqués, Ishikawa» profundiza en el método y en el trabajo en equipo multidisciplinar.

Información práctica

Duración	1 día
Público	Responsables de calidad, responsables de proceso, jefes de equipo, técnicos de calidad y de producción
Requisitos previos	Ningún requisito previo
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Por qué vuelven las mismas no conformidades?
Casi siempre porque se tomó la corrección por una acción correctiva, o porque la causa elegida era solo un síntoma. La formación entrena a verificar una causa sobre el terreno antes de decidir la acción.

¿Qué diferencia hay con una formación 8D?
Esta jornada cubre el tratamiento corriente de las desviaciones en un sistema de gestión. El método 8D, más pesado, se dirige a los problemas complejos, a menudo originados en una reclamación de cliente, que movilizan a un equipo multidisciplinar.

¿Quién debe participar?
Los responsables de calidad, los responsables de proceso, los jefes de equipo y los técnicos que abren o tratan las fichas. Formar juntos a quienes detectan y a quienes analizan mejora la calidad de los hallazgos.

¿Hay que traer casos?
Sí: de tres a cinco no conformidades, reclamaciones o hallazgos de auditoría recientes, entre ellos, si es posible, uno que se repita con regularidad. Se analizan durante el taller.