



## Taller Online: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIONES

**Del 10 al 14 de agosto de 2020**

**Horarios:** De 13:00 a 17:00 hrs.

**Sesiones:** Lunes, miércoles y viernes.

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. 79875739

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVO

El curso les permitirá a aquellas personas que deseen implementar un sistema de gestión eficaz, acorde a los requerimientos de las normas de gestión, aprender a identificar problemas, analizar la causa de los mismos, determinando la causa raíz que los origina y plantear las acciones necesarias para su eliminación. A partir de la metodología expuesta los participantes estarán en condiciones de utilizar las herramientas necesarias para

trabajar sobre la mejora continua de los sistemas de gestión.

### DURACIÓN

3 sesiones de 4 hs. (total 12 hs.)

### CONTENIDO MÍNIMO

#### **Módulo 1: Conceptos Básicos y Requisitos Normativos**

*Objetivo:* Repasar los conceptos básicos e identificar los requisitos normativos (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) relacionados con el tratamiento de desviaciones o incumplimientos.

*Contenido:*

- No Conformidad
- Corrección
- Acción Correctiva
- Secuencia (Línea Reactiva)
- Requisitos de las Normas que hacen referencia a la herramienta

Ejercicio para considerar algunos modos de dar cumplimiento a los requisitos mencionados

#### **Módulo 2: Identificación y Registro de No Conformidades**

*Objetivo:* Incorporar criterios para la identificación de Salidas No Conformes o No Conformidades en distintas instancias de operación, control y evaluación y para su adecuado registro.

*Contenido:*

- Criterios para considerar desvíos
- Triangulo de las No Conformidades
- Lógica empleada por los auditores para determinar No Conformidades
- Evidencias, Criterios y Hallazgos de auditoria
- Casos de desvíos detectados en la operación
- Orientación para la correcta redacción de No Conformidades
- Cuando se deben aceptar y cuando no aceptar No Conformidades
- Criterios para la Clasificación de No Conformidades



- Ejemplos de No Conformidades Menores, Mayores Y Graves

Ejercicios para identificar y redactar No Conformidades de auditoria y operativas en casos de estudio

### **Módulo 3: Respuesta ante la No Conformidad. Tiempo de acciones**

*Objetivo:* Reforzar comprensión de los modos de actuación requeridos ante la aparición de Salidas No Conformes o No Conformidades en función de la instancia en que aparece, su repetitividad y la gravedad del desvío.

*Contenido:*

- Abordaje para la toma de Acciones Correctivas
- Análisis de causas por “grupos temáticos”
- Método de los 7 pasos y su relación con el Ciclo PDCA

Ejercicio para proponer correcciones en casos de estudio

### **Módulo 4: Herramientas para la Solución de Problemas**

*Objetivo:* Introducir las herramientas recomendadas para la resolución de problemas (Identificación y Análisis de Causas) y promover su ejercitación mediante ejemplos de aplicación práctica.

*Contenido:*

- Tormenta de Ideas / Torbellino de Ideas (Brainstorming)
- Diagrama de Flujo, Flujograma o Cursograma
- Hoja de Recolección o Recogida de Datos
- Diagrama Causa-Efecto, Fishbone, Espina de Pescado o de Ishikawa
- Histograma
- Gráfica de Pareto, Diagrama ABC o Diagrama de Relación 80-20
- Gráficos o Cartas de Control
- Diagramas de Dispersión o de Correlación
- La técnica de los ¿5 Por qué?
- Diagrama de Árbol

Ejercicio de aplicación práctica del Histograma, Grafica de Pareto y Diagrama de Árbol

### **CERTIFICACIÓN**

Los participantes recibirán un certificado de asistencia del taller en digital emitido por TÜV Rheinland de Argentina.

### **MODALIDAD AULA VIRTUAL**

Las capacitaciones en aula virtual se llevan a cabo como un curso normal en un aula y a una hora fija programada. Sin embargo, es flexible en cuanto a la ubicación y puede participar en línea desde cualquier lugar. Con la ayuda de una herramienta (Pc, Notebook, Tablet), los participantes y docente están conectados en un aula virtual.

**La ventaja del aula virtual** es que puede hacerle preguntas al docente o debatir con los demás participantes, de forma similar a una formación clásica en el aula.

Hemos resumido todos nuestros cursos de formación en digital para usted, consulte por cursos In Company con esta modalidad.

### **Infraestructura**

Pc, Notebook o Tablet con una conexión a Internet estable y auriculares.