



## SISTEMA DE GESTIÓN

TALLER ONLINE:

# NO CONFORMIDADES

ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIÓN CORRECTIVA

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 17 al 22 de febrero de 2021

**Sesiones:** miércoles, viernes y lunes

**Horarios:** De 08:00 a 12:00 hrs.

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 79875739 email: 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

12 horas reloj, 3 sesiones de 4 hrs.

## 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



## SISTEMA DE GESTIÓN

TALLER ONLINE:

# NO CONFORMIDADES

ANÁLISIS DE CAUSA Y 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



## SISTEMA DE GESTIÓN

TALLER ONLINE:

# NO CONFORMIDADES

ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIÓN CORRECTIVA

### 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, Gráfica de Pareto y Diagrama de Árbol

### CERTIFICACIÓN

Los participantes recibirán un certificado de asistencia del curso 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.



SISTEMA DE GESTIÓN

TALLER ONLINE:

# NO CONFORMIDADES

ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIÓN CORRECTIVA

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.