

## CURSO

# “ESTRATEGIAS PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

*Los sistemas de gestión de calidad requieren que los diversos hallazgos, sea cual sea su origen, sean detectados y tratados para evitar que ocurran nuevamente. Esto incluye el análisis de causa, tratamiento de las No-conformidades, análisis de puntos de peligro y/o críticos y elaboración de un plan de acción.*

*En este curso, se entregan herramientas metodológicas para el tratamiento de No-conformidades y para la planificación e implementación de acciones correctivas y preventivas.*

## **Objetivo General de la capacitación**

Desarrollar metodologías para realizar análisis de causa de los hallazgos detectados en las auditorías internas, externas y detección interna.

## **Objetivos Específicos**

1. Entregar elementos teóricos y desarrollar ejercicios prácticos para las habilidades de análisis de causa para los encargados de sistemas.
2. Generar nuevos conocimientos para el tratamiento de No Conformidades, análisis de puntos peligrosos y/o críticos del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Colaborar en la elaboración del plan de acción que deben desarrollar los encargados de sistemas del Servicio.

## **Duración del curso**

08 horas cronológicas, distribuidas en 1 día de 8 horas.

## **Programa**

---

- Conflictos y problemas dentro de una organización
  - Definición de no conformidad de acuerdo a ISO 9000:2005
  - Definición de acción correctiva de acuerdo a ISO 9000:2005
  - Definición de acción preventiva de acuerdo a ISO 9000:2005
  - Interrelación entre no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas
  - Origen de las acciones correctivas y preventivas: Productos / servicios no conformes, Análisis de desempeño de procesos, Análisis de cumplimiento de objetivos y programas y Auditorías internas.
  - Redacción de no conformidades.
  - Planificación e implementación de Acciones correctivas y/o Preventivas (designación de equipo de trabajo, elección de técnicas de análisis, etc.)
  - Gestión de producto / servicio no conforme de acuerdo a ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008 incluyendo estrategias para llevar a cabo su adecuada implementación.
  - Gestión de acciones correctivas de acuerdo a ISO 9000:2000 e ISO 9001:2008 incluyendo estrategias para llevar a cabo su adecuada implementación.
  - Gestión de acciones preventivas de acuerdo a ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008. incluyendo estrategias para llevar a cabo su adecuada implementación.
  - Plan de acción para la correcta solución de la no conformidad asegurando e impidiendo que vuelva a ocurrir con el mismo origen. Técnicas de Análisis de causa de las no conformidades: Ciclo de Deming (PHVA), Espina de Pescado - Diagrama Causa Efecto - Kaoru Ishikawa, entre otras.
  - Diagrama de causa y efecto
  - Gráfica de Pareto
  - Diagrama de distribución
  - Gráficas de control
- 

## **Curso dirigido a**

Gerentes, Jefes de Area y/o sección, Supervisores, Encargados de la calidad y todas las personas que participan en el sistema de gestión de la empresa.

## **Requisitos de ingreso**

4º año de enseñanza media rendido y tener conocimientos de los procesos de la Empresa.

## **Metodología**

La capacitación consta de actividades teórico - prácticas en cada uno de los contenidos, esto con el fin de reforzar los conocimientos adquiridos.

## **Sistema de evaluación y requisitos de aprobación**

Prueba escrita, al término del curso, con 60 % de exigencia; los talleres prácticos se evaluarán en su desarrollo y deberán lograr al menos el 70 % de los objetivos establecidos. Asistencia mínima 80% del total del curso.

### **Relator**

**MARIA JOSE BEITIA VELEZ:** Ingeniero Comercial – Pontificia Universidad Católica de Valparaíso e Ingeniero en Administración de Agronegocios – Universidad Central. Actualmente se desempeña como Consultora y Jefe de proyectos ISO 9001:2000 por B & G Asociados. Es Relatora de diversos Organismos de Capacitación en temas de "Introducción a la ISO 9001:2000", "Taller de sensibilización gerencial, en el marco de la ISO 9001:2000", "Auditores internos de ISO 9001:2000", "Gestión de calidad total", entre otros.

### **Informaciones generales**

Duración : 08 horas cronológicas  
Horario : 09:00 a 13:00 y 14:30 a 18:30 horas  
Valor : Según presupuesto

### **Informaciones e inscripciones**

Fono consulta	: 072-216857 / 9-8215048
Fax inscripción	: 072-216857
E-mail	: jpareja@procampo.cl
Organiza y realiza	: Consultorías y Capacitación Procampo L.
Diploma	: Procampo Ltda.

### **Política y procedimiento de retiro y devolución:**

**Anulación de inscripción antes de iniciado el curso:** La anulación de una inscripción debe ser informada a Procampo Ltda., vía mail, hasta 2 días hábiles antes del inicio de la actividad de capacitación. De otro modo se entenderá que la o las personas asistirán normalmente, procediéndose a la facturación respectiva.

Si la anulación se realiza dentro de los plazos estipulados, y ya se encontraba cancelado el servicio, Procampo Ltda. tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para hacer devolución del monto cancelado.

**Retiro de Personas ya iniciada la Actividad de Capacitación:** Capacitación a empresas o personas particulares: se retira la persona, se solicita explicar los motivos del retiro vía mail, adjuntando documentos que evidencien el retiro, por ejemplo licencia médica en caso de enfermedad. El Otec factura de igual forma la actividad, siendo responsabilidad del cliente o del participante gestar la liquidación de la actividad ante Sence, para lo cual deben presentar a dicho organismo, documentación que respalde el motivo justificado del retiro.

## **Aceptación de la propuesta**

Si la propuesta es aceptada, se debe enviar mail con dicha aceptación y esto debe ser con una antelación de al menos 15 días de la fecha de ejecución del curso, en este mail debe indicar la cantidad de personas que desea ejecutar la actividad.

Al recepcionar el mail de aceptación, se le enviará una ficha de inscripción del curso, ficha que debe ser enviada vía mail al menos 3 días antes de la fecha de ejecución.

## **Nota**

- Nuestra Otec se reserva el derecho de no dictar el curso si no se reúne el N° mínimo de participantes requerido.
- El Cliente será responsable de la Inscripción del Curso ante Sence.
- La OTEC no se hace responsable de la calidad de los almuerzos, cuando el cliente ha solicitado nuestra gestión con el proveedor.